

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.4.1 Tujuan Penelitian	2
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Studi Pustaka	5
2.1.1 Kinerja	5
2.1.2 Penilaian Kinerja	5
2.1.3 <i>Performance Prism</i>	6
2.1.4 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	11

2.1.5	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	12
2.1.6	<i>Objectives Matrix (OMAX)</i>	16
2.1.7	<i>Traffic Light</i>	19
2.1.8	<i>Skala Likert</i>	20
2.1.9	Populasi dan Sampel	21
	2.1.9.1 Populasi	21
	2.1.9.2 Sampel.....	21
2.1.10	Teknik Pengumpulan Data.....	21
2.1.11	Jenis Data	22
2.1.12	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
	2.1.12.1 <i>Probability Sampling</i>	22
	2.1.12.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	23
2.2	Studi Literatur	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	30
3.2	Jenis Penelitian.....	31
3.3	Tempat dan Waktu Pelaksanaan	31
	3.3.1 Tempat Penelitian.....	31
	3.3.2 Waktu Penelitian	31
3.4	Jenis Data	31
	3.4.1 Data Primer	31
	3.4.2 Data Sekunder	33
3.5	Sampel Penelitian	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Identifikasi <i>Stakeholder</i>	35
4.2	Identifikasi Kebutuhan <i>Stakeholder</i>	36
4.3	Identifikasi Kontribusi <i>Stakeholder</i>	37
4.4	Identifikasi Strategi <i>Classie Hotel</i>	38

4.5	Identifikasi Proses	39
4.6	Identifikasi Kapabilitas	41
4.7	Identifikasi KPI	42
4.8	Teknik Pengolahan Data	48
4.8.1	Pembobotan KPI Kuesioner Pertama Responden 1 Dengan Perhitungan Manual.....	48
4.8.2	Pembobotan KPI Kuesioner Pertama Responden 1 Dengan Bantuan Aplikasi <i>Expert Choice</i> 11	52
4.8.3	Pembobotan KPI Kuesioner Pertama Seluruh Responden Dengan Aplikasi <i>Expert Choice</i> 11	55
4.8.4	Pengukuran Pencapaian KPI Kuesioner Kedua	65
4.8.5	<i>Scoring System</i> Kuesioner Kedua Dengan Metode OMAX Dan <i>Traffic Light</i>	68
4.9	Pembahasan	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka <i>Performance Prism</i>	7
Gambar 2.2	Hierarki <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	13
Gambar 2.3	Matriks Perbandingan Berpasangan.....	13
Gambar 3.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1	KPI Hasil Identifikasi.....	47
Gambar 4.2	Halaman Awal Aplikasi <i>Expert Choice 11</i>	52
Gambar 4.3	Pembuatan <i>File</i> Baru Pada Aplikasi <i>Expert Choice 11</i>	53
Gambar 4.4	Pembuatan <i>Goal Description</i> Dari Pembobotan Yang Dilakukan	53
Gambar 4.5	Pembuatan Kriteria Dari Pembobotan Yang Dilakukan	54
Gambar 4.6	<i>Form</i> Pada Menu <i>Pairwise Numerical Comparisons</i>	54
Gambar 4.7	Hasil Pembobotan Menggunakan Aplikasi <i>Expert Choice 11</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skala Dasar Perbandingan Berpasangan.....	14
Tabel 2.2	Perhitungan <i>Eigen</i> Vektor Normalisasi.....	15
Tabel 2.3	Daftar <i>Random Index</i> (RI).....	16
Tabel 2.4	Kerangka <i>Objectives Matrix</i> (OMAX)	17
Tabel 2.5	Skala <i>Likert</i> Penelitian	20
Tabel 2.6	Studi Literatur	27
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Per Divisi <i>Classie</i> Hotel Tahun 2018.....	35
Tabel 4.2	Tabel Identifikasi Kebutuhan, Kontribusi, Strategi, Proses, dan Kapabilitas dari <i>Stakeholder Classie</i> Hotel.....	43
Tabel 4.3	Jawaban Responden 1	48
Tabel 4.4	Matriks Perbandingan Berpasangan (1).....	49
Tabel 4.5	Matriks Perbandingan Berpasangan (2).....	49
Tabel 4.6	Perhitungan Bobot (1).....	50
Tabel 4.7	Perhitungan Bobot (2).....	51
Tabel 4.8	Perhitungan Nilai <i>Eigen</i> Maksimum.....	51
Tabel 4.9	Bobot Setiap Kriteria KPI.....	55
Tabel 4.10	Bobot Setiap <i>Stakeholder Classie</i> Hotel	55
Tabel 4.11	Bobot Setiap KPI Strategi Pelanggan	56
Tabel 4.12	Bobot Setiap KPI Proses Pelanggan	56
Tabel 4.13	Bobot Setiap KPI Kapabilitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.14	Bobot Setiap KPI Strategi Karyawan.....	58
Tabel 4.15	Bobot Setiap KPI Proses Karyawan.....	58
Tabel 4.16	Bobot Setiap KPI Kapabilitas Karyawan.....	59
Tabel 4.17	Bobot Setiap KPI Strategi <i>Investor</i>	60
Tabel 4.18	Bobot Setiap KPI Proses <i>Investor</i>	60
Tabel 4.19	Bobot Setiap KPI Kapabilitas <i>Investor</i>	61
Tabel 4.20	Bobot Setiap KPI Strategi <i>Supplier</i>	61
Tabel 4.21	Bobot Setiap KPI Proses <i>Supplier</i>	61

Tabel 4.22 Bobot Setiap KPI Kapabilitas <i>Supplier</i>	62
Tabel 4.23 Bobot Setiap KPI Strategi Pemerintah dan Masyarakat Sekitar	62
Tabel 4.24 Bobot Setiap KPI Proses Pemerintah dan Masyarakat Sekitar	63
Tabel 4.25 Bobot Setiap KPI Kapabilitas Pemerintah dan Masyarakat Sekitar	63
Tabel 4.26 Bobot Setiap KPI	64
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Pencapaian Indikator Ke – 1 Menggunakan Aplikasi <i>Microsoft Excel</i>	65
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Pencapaian KPI	65
Tabel 4.29 Tabel OMAX KPI Strategi	74
Tabel 4.30 Tabel OMAX KPI Proses	80
Tabel 4.31 Tabel OMAX KPI Kapabilitas.....	86
Tabel 4.32 Nilai Performansi KPI.....	87
Tabel 4.33 Nilai Performansi Total.....	87